

流山市おおたかの森市民窓口センター窓口業務等業務委託質問回答				
No.	該当資料名	該当ページ	質問事項	回答
1	参考資料	-	業務量をお示し頂いておりますが、それぞれの業務にかかる時間（処理時間）もお示し頂くことは可能でしょうか。	別添資料『各業務作業時間』を参照願います。
2	参考資料	-	令和6年10月の業務従事者数をお示し頂きましたが、その他の月についてもお示し頂けますでしょうか。 年度切替のタイミングで繁忙となる業務と認識しております為、月ごとの数量を提供頂きたく存じます。	別添資料『各月従業員数』を参照願います。
3	流山市おおたかの森市民窓口センター窓口業務等業務委託採点表	-	会社概要及び委託業務に係る実績については、参加表明時に提出する書類にて評価を頂くのでしょうか。 （提案書への記載は不要という認識で相違ございませんでしょうか）	提案書への記載をお願いします。
4	案件公示書	4頁	参加表明時に提出する「印鑑証明書」、「商業登記簿謄本」、「納税証明書」の3点について、 原本ではなく写しのご提出でも問題ございませんでしょうか。	いずれも原本の提出をお願いします。
5	案件公示書	4頁	参加表明時に提出する「財務諸表（直近過去2年分）」について、 非上場の会社であっても、例外なくキャッシュフロー計算書の提出は必須となりますでしょうか。 それとも、貸借対照表と損益計算書のみの提出でも問題ございませんでしょうか。	キャッシュフロー計算書を作成していない場合は、同等の内容が確認できる書類を代替としてご提出ください。
6	案件仕様書	4頁 8 サービス要求水準	サービス要求水準の記載がございましたが、定量目標を下回った場合のペナルティはあるのでしょうか。 また、ペナルティ内容についても併せてお示しください。	定量目標を下回った場合のペナルティはございませんが、各水準の維持、達成及び向上に向け最大限の努力を払ってください。
7	仕様書別添1 業務内容詳細	18頁 13 税制課業務	「所管課へ引き継ぐこと」の文言がございませんが、受託者にて完結するイメージで相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
8	仕様書別添1 業務内容詳細	18頁 13 税制課業務	上記No.7に関連し、税制課業務について一定の知識、経験は求められるのでしょうか。	税制課から依頼を受けた範囲内での業務を想定しており、マニュアルが整備されているため、特段の経験は求めておりませんが、発行を行う税証明書にかかる知識、本人確認のフローや代理申請への対応など税証明発行を行うに当たり必要となる最低限の知識は有している必要はあるものと捉えています。
9	仕様書別添1 業務内容詳細	20頁 20 郵送手数料用意	郵送手数料を必要に応じて用意、とありますが、この分の費用も御見積金額に含んで提示すべきでしょうか。	見積金額に含んでください。 【参照】 市民課業務：25件/月×110円×12ヶ月＝33,000円/年 パスポート：10件/月×84円×12ヶ月＝10,080円/年 【合計】43,080円/年

10	該当資料無し	-	窓口対応者の休憩取り扱いについて、 一斉に（同時刻に）複数人が休憩取得は出来ないという理解ではありますが、現行の体制から参考情報を頂くことは可能でしょうか。 例）窓口対応者全体の半数は12:00～13:00まで休憩、残り半数は13:00～14:00まで休憩とし、昼時は半分の席数で対応・・・等	4交代制により、早番及び遅番の出勤区分に応じ、休憩を取得しております。各時間帯に何人休憩に充てるかは当日のシフトに基づき調整を行っています。 【早番職員】 11：30～12：15及び12：15～13：00 【遅番職員】 13：00～13：45及び13：45～14：30
11	プロポーザル実施要領	4頁	当社にはキャッシュフロー計算書の作成・開示の法的義務がないことから、作成しておりません。この場合、キャッシュフロー計算書の提出は不要でよろしいでしょうか。	No.5をご参照ください。
12	プロポーザル実施要領	4頁	財務諸表の内容について、貸借対照表及び損益計算書のそれぞれ要旨のみが記載されたもの（決算公告の形式）で問題ございませんでしょうか。	問題ございません。
13	プロポーザル実施要領	4-5頁	参加表明書類及び提案書類を持参する場合、事前連絡は必要となりますでしょうか。	事前連絡は不要です。
14	プロポーザル実施要領	5頁	見積内訳書内、委託料明細の業務費は具体的に何の費用を想定されていますでしょうか。	消耗品費や備品費を想定しています。
15	プロポーザル実施要領	5頁	提案書の規格について、A4用紙の縦長・横長の指定はございませんでしょうか。	縦長・横長の指定はございません。
16	プロポーザル実施要領	6頁	「Microsoft PowerPoint」等のプレゼンテーション資料編集ソフトから出力する場合は、1ページあたり2スライドとする。」と記載がございますが、提案書のページ数を15ページとした場合、Microsoft PowerPointのスライドは30枚掲載できる、という認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
17	プロポーザル実施要領	6頁	提案審査会については、提案書の内容問わず、提案書を提出した業者すべてが参加できる、という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
18	仕様書	1頁	履行場所へ自動車及び自転車通勤することは可能でしょうか。	駐車場、駐輪場がございませんので、通勤に自動車、自転車を使用する場合賃貸借駐車場、駐輪場を個別にご契約いただく必要がございます。
19	仕様書	2頁	午前8時30分までに業務開始ができることと記載がございますが、日々の業務開始に必要な準備とその準備にかかる時間をお示しください。	始業前30分程度要します。
20	仕様書	2頁	「外国人の市民へも対応ができるような体制を構築すること。」と記載がございますが、外国人来訪者数を記録したデータがございましたらお示しください。	外国人来訪者数を記録したデータはございません。 国籍別人口は本市ホームページID1008457を参照ください。
21	仕様書	2頁	「外国人の市民へも対応ができるような体制を構築すること。」と記載がございますが、外国語対応なスタッフを配置する必要がございますでしょうか。	外国人の市民へも対応ができるような体制が構築できれば、外国語対応可能なスタッフの配置は必須ではありません。
22	仕様書	2頁	上記の質問に付随して、外国語対応可能なスタッフを配置する必要がある場合、対応が必要となる言語・スキル感、現行業者の外国語対応可能なスタッフの配置人数をお示しください。	No.21をご覧ください。
23	仕様書	2頁	上記の質問に付随して、外国語対応については翻訳機等での対応でも問題ございませんでしょうか。	問題ございません。
24	仕様書	3頁	業務報告書について、貴市指定のフォーマットがございましたら、お示しください。	指定のフォーマットはございません。

25	仕様書	4頁	サービス要求水準の指標内、各種事務処理時間が市職員の時間以内とありますが、各業務の職員の処理時間をお示ください。	別添資料『各業務作業時間』を参照願います。
26	仕様書	4頁	8 サービス要求水準の指標内「受託事業者の担当者満足度」の測定方法をお示ください。	受託事業者の任意の方法で測定してください。
27	仕様書	6頁	貸与いただける従業員用ロッカーは10名分の私物等を格納できる、という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	仕様書	6頁	上記の質問に付随して、ロッカーの扉1枚当たりに複数人の荷物を格納しての管理は可能でしょうか。	可能です。ロッカーの運用方法については事業者側に一任いたします。
29	仕様書	6頁	貸与いただける休憩室のレイアウトと設備及び場所をお示ください。	別添資料『おおたかの森市民窓口センターレイアウト』内、委託職員更衣室及び委託側スタッフルームの通り。設備はございません。
30	仕様書	7頁	現行業者からの引継ぎの時期については、落札業者確定後、業者間での調整の上決定する、という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
31	仕様書	7頁	引継ぎ期間における従事者の事前教育・訓練は実際の業務履行場所で行実施させていただきたくは可能でしょうか。	業務履行場所での実施は可能です。
32	仕様書	7頁	上記の質問に付随して、業務履行場所で行事前教育・訓練をさせていただける場合、実施可能な期間をお示ください。	令和7年6月から令和7年9月までの間を想定しています。
33	仕様書	7頁	「受託事業者が受託業務に関して派遣労働者を受け入れる場合、関連業務で既に流山市が受け入れている事業者を指名することはできない。」と記載がありますが、具体的に流山市が受け入れている事業者をお示ください。	関連業務で流山市が受け入れている事業者は現在ございません。
34	別添1 業務内容詳細	-	フロアマネージャー業務及び各課の業務について、それぞれ常時配置が必要な人員数の指定がございましたら、お示ください。	フロアマネージャー業務については常時1名を配置してください。各課の業務については指定はございません。
35	別添1 業務内容詳細	-	2フロアマネージャー業務～19まちづくり推進課業務について、それぞれの業務を1人の従事者が兼務して対応することは可能でしょうか。	可能です。各業務の人員配置の裁量は事業者側に委ねます。
36	別添1 業務内容詳細	-	曜日によって業務の対応がない窓口がございましたら、該当の業務と曜日をお示ください。	旅券事務の申請及び戸籍の広域交付については土曜日は取り扱っておりません。なお、平日午後5時以降及び土曜日においては、担当部局への確認が必要な事象が生じた場合には、該当日には対応を保留とし、翌日以降の対応を行う場合がございます。
37	別添1 業務内容詳細	-	各業務での市職員への引継ぎ方法は、直接のお声がけになりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
38	別添1 業務内容詳細	-	本業務におけるマイナンバーの取り扱い、内容確認と情報の一時預かりのみで、実際の入力処理等は発生しない認識で間違いのないでしょうか。	お見込みのとおりです。なお、窓口で各種手続きに必要な本人確認書類等を持参しているかの確認や、統合端末への入力が必要な情報を予め住基端末より印刷する業務は発生するものと想定しております。
39	別添1 業務内容詳細	8頁	3 市民課業務の（10）個人番号カード返納・廃止業務や（14）各種カード暗証番号変更業務においては、カードの一次預かりのみ業務従事者で対応し、以降は市職員に引き継ぐ、という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。なお、窓口で手続きに必要な本人確認書類等を持参しているかの確認は事業者側で対応を行うことを想定しています。
40	別添1 業務内容詳細	8頁	「1日の業務終了後、レジスターの集計処理を行うこと。」と記載がありますが、月～金は午後7時以降、土曜日は午後5時以降に集計処理を行う、という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
41	別添1 業務内容詳細	8頁	上記の質問に付随して、現行業者はレジスターの集計処理に1回あたりの程度の時間を要していますでしょうか。日計・月計毎にお示ください。	日計・月計ともに30分程度と見込んでおります。

42	別添1 業務内容詳細	8頁	本業務で取り扱う現金は1日あたり平均どの程度になりますでしょうか。各課の窓口ごとにお示しください。	令和5年度実績に基づく以下の通りとなります。例年傾向は大きく変わりません。 全体：1,070,696円/日 内訳は以下の通りです。 市民課：50,526円/日 税制課：772,876円/日 保険年金課：202,247円/日 介護支援課：27,897円/日 経營業務課：11,608円/日 クリーンセンター：5,542円/日
43	別添1 業務内容詳細	8頁	現金での手数料や収納額に対してのつり銭は貴市に準備いただける、という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
44	別添1 業務内容詳細	8頁	受託者にて準備する送金機能等がある入金機は、レジスターの横に設置する、という認識でよろしいでしょうか。	職員側のフロアー後ろ側に設置しております。
45	別添1 業務内容詳細	8頁20頁	入金機と郵送手数料含め、受託者にて準備が必要な備品の一覧をお示しください。	仕様書にて市が用意するとしている備品以外については事業者側にてご用意いただくものとしてご理解ください。
46	別添1 業務内容詳細	8頁	市指定の金融機関をお示しください。	千葉銀行です。
47	別添1 業務内容詳細	8頁	「指定期日に振込すること」とございますが、日次で前日分の振込を行う必要がございますでしょうか。	お見込みのとおりです。
48	別添1 業務内容詳細	8頁	振込を行うまでの間、現金は入金機内に格納する形になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
49	別添1 業務内容詳細	8頁	3 市民課業務以外で徴収する現金はどのように保管しますでしょうか。	市民課業務で取り扱ったものと共に保管しています。
50	別添1 業務内容詳細	20頁	郵送手数料は月当たりどの程度準備が必要でしょうか。	市民課業務：25件/月×110円＝2,750円/月 パスポート：10件/月×84円＝840円/月 【合計】3,590円/月
51	業務従事者数（令和6年10月）	-	令和6年10月の業務従事者集お示しいたしていますが、「別添1 業務内容詳細」2 フロアマネージャー業務～19 まちづくり推進課業務ごとの配置人数をお示しください。	全体の27名からフロアマネージャー業務1名、パスポート業務7名の計8名を除く19名にて市民課業務及び他課業務を重複して担当しています。
52	業務従事者数（令和6年10月）	-	現行業者は年度初め・年度末などの繁忙時期は令和6年10月の業務従事者集に対して増員等の対応をしていますでしょうか。	対応していません。
53	委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書	-	現行業者は本業務履行にあたり、再委託を利用していますでしょうか。	利用していません。
54	委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書	-	上記の質問に付随して、現行業者が再委託を利用している場合、再委託を利用されている業務範囲をお示しください。	上記回答を参照願います。
55	該当なし	-	本契約締結にあたり受託者側に契約保証金及び入札保証金の納付義務は発生しますでしょうか。	契約保証金は納付義務があります。
56	該当なし	-	上記の質問に付随して、受託者側に契約保証金及び入札保証金の納付義務がある場合、納付免除対象／免除条件をお示しください。	本市ホームページID1008253より『流山市財務規則』第146条4項を参照ください。
57	該当なし	-	過去実施された本件のプロポーザルへ参加した企業名をお示しください。	公表しておりません。

58	仕様書	-	7 実施体制 「また、外国人の市民へも対応ができるような体制を構築すること。」とありますが、ポケトークなどでの対応も可能でしょうか。	問題ございません。
59	仕様書	-	8 (1) 定義 「各種事務処理時間」の要求水準は「市職員と同等以内」とありますが、具体的にどのような方法で測定されますでしょうか。	スタッフ用操作機により、受付時点、処理開始時点及び処理終了時点の時間を登録することでの測定を想定しております。
60	該当なし	-	提案書を提出する際のバイダーは色指定、表紙の記載指定等ありましたらご教示いただけますでしょうか。また、バイダーはA 4 縦型の紙ファイルでよいでしょうか。	実施要領 8 (5) のとおり。色、縦横、材質の指定はございません。
61	該当なし	-	今回案件に使用する契約書（案）または標準約款を公開いただくことは可能でしょうか。公開が難しい場合、落札後に約款内容に関して協議いただくことは可能でしょうか。	本市ホームページID1005500掲載の契約書（案）【契共通第7号】を参照ください。
62	仕様書	-	現場責任者について、仕様書に「受託業務内容に十分な能力を有すること」とあるが、該当業務の経験年数などは定められておりますでしょうか。	経験年数の定めはございません。
63			現履行会社様の各ポジションや役職などをご教示いただけますでしょうか。	統括責任者1名、リーダー2名、エグゼクティブ・アドバイザー2名、会計2名、チーフ1名、チーフ以下13名、パスポート担当6名 計27名
64			業務従事者の人数配置について常時決められた人数の指定はございますでしょうか。	特にございません。業務を行うに当たり支障無きよう、事業者側にて人数調整を行っていただきますようお願いいたします。
65			現履行会社様の履行体制について在籍人数をご教示いただけますでしょうか。	計27名
66			今回の業務委託に伴い、流山市様でお考えになっている課題などがございましたらご教示いただけますでしょうか。	・マイナンバーカードの更新・電子証明書の更新者の増加への対応 ・戸籍のフリガナ記載による窓口の増加への対応 ・旅券の電子申請への対応 ・書かない窓口導入の検討と影響 ・その他制度改正等があった場合の対応
67			履行現場レイアウト図などございましたら資料をいただくことは可能でしょうか。また、想定されている現場の最大配置人数がございましたらご教示いただけますでしょうか。	別添資料『おおたかの森市民窓口センターレイアウト』のとおり。最大配置人数の定めはございません。
68			現従事者様の残業時間についてご教示いただけますでしょうか。	現従事者様の残業時間については把握しておりませんが、1日あたり30分から1時間程度です。